

Smart

SmartCoop SCRL
à finalité sociale

**Rapport spécial
sur la réalisation
du but social**

— AG 23 juin 2020

Introduction

Comme indiqué dans l'article 3 de nos statuts, et conformément à la réglementation actuellement en vigueur sur les Sociétés à Finalité Sociale (ci-après « SFS »), le Conseil d'administration de la Coopérative SmartCoop (ci-après « le C.A. ») s'engage à rédiger chaque année un rapport spécial sur la réalisation du but social de la coopérative. Les exigences légales en termes de cadre réglementaire sont très faibles concernant ce rapport spécial. Cependant, malgré ce manque de contraintes formelles, l'existence de ce rapport nous semble essentielle dans l'esprit d'utilité sociale de notre projet coopératif.

Objectif

Quantifier la réalisation d'un but social n'est pas chose aisée ; comme on le verra plus bas dans les critères proposés, certains indicateurs peuvent être concrets, tangibles, calculables, d'autres pas.

Le présent document se dote en guise de structure des éléments listés dans l'article 3 des statuts comme étant constitutifs du but social de la coopérative (les titres en gras ci-dessous).

L'essentiel des éléments repris ci-dessous se retrouve dans notre Rapport d'Activité 2019 – Perspectives 2020 (ci-après « RA »).

Le but social de la coopérative SmartCoop...

Comme décrit dans l'article 3 de nos statuts, la coopérative s'est fixé les objectifs suivants en termes de but social: « Conformément à l'article 661, 1° du Code des sociétés, les associés (ci-après également dénommés les Sociétaires) **renoncent volontairement au bénéfice patrimonial** qu'ils peuvent espérer de la Société et adhèrent au principe de la prééminence du travail et de l'activité économique socialement profitable sur le capital et la rémunération de celui-ci.

Les activités de la Société sont dédiées au développement socioéconomique individuel des Sociétaires, afin de renforcer leurs capacités d'action et de travail dans le monde en toute autonomie entreprenante et solidaire. Ce but sera poursuivi suivant **le modèle d'une entreprise partagée** par tous les Sociétaires qui y travaillent, qui favorise, **tant au niveau belge qu'europpéen** :

- la meilleure protection sociale et économique, fiscale et juridique possible,
- la reconnaissance de leur utilité sociale et économique,
- leur épanouissement personnel et le choix d'un environnement de travail optimal,
- la création de droits spécifiques à un modèle collectif, socialement utile et profitable, qui intègre les nouvelles manières de travailler, d'échanger, d'entreprendre et de se rémunérer,
- la mutualisation des moyens et des risques inhérents à l'entreprise et au travail. »

... et sa réalisation

Concernant le renoncement volontaire au bénéfice patrimonial et l'adhésion au principe de prééminence du travail :

- SmartCoop regroupe 24.121 sociétaires, dont 24.043 sociétaires de catégorie A & 78 sociétaires de catégorie B.
- Conformément à nos statuts, aucun des sociétaires n'a obtenu de rémunération liée au capital. Seules des rémunérations liées à des contrats de travail (salaires) et les revenus de l'exploitation des œuvres par des tiers (droits d'auteur) ont été perçues.
- Le mandat des administrateurs de la coopérative est exercé à titre bénévole (6 réunions du C.A. + 1 séminaire de formation d'un WE).
- Le C.A. s'est attaché et continuera à s'attacher à vérifier la non-rémunération des éventuels autres mandats électifs au sein de la coopérative.
- La totalité des résultats du groupe Smart (après impôts) sera affectée à la réserve impartageable (décision validée par le C.A. du 9 juin 2020 et conforme à nos statuts Article 43 « Affectation »).

Concernant le fait que les activités de la Société sont dédiées au développement socioéconomique individuel des Sociétaires

Ce but est subdivisé en plusieurs points, dont nous illustrons la réalisation ci-dessous par quelques exemples d'indicateurs :

Favoriser la meilleure protection sociale et économique, fiscale et juridique possible

- En 2019, Smart a été l'employeur en Belgique de 20.404 personnes, leur permettant ainsi l'accès à la protection sociale du salarié.
- La création d'emplois durables, via notamment l'obtention d'une subvention à cette fin dans le cadre du Small Business Act de la Région de Bruxelles-Capitale, ainsi que l'augmentation du nombre d'engagements en CDI (contrats à durée indéterminée) de certains porteurs de projet autonomes de la coopérative. Ils sont maintenant 31. Des sessions d'information et un accompagnement économique spécifiques à ces profils sont actuellement mis en place. (RA p. 25)
- Poursuite de l'effort de formation des équipes mutualisées, dans le but de mieux servir et accompagner les sociétaires qui le souhaitent dans le développement de leurs activités. L'accompagnement personnalisé est centré sur le projet des membres, pour les aider à développer au mieux leur activité en fonction de leurs objectifs. Il se traduit par une analyse du modèle économique, la définition d'une stratégie de développement, des échanges autour de l'approche entrepreneuriale ou de la mise à disposition d'outils financiers par la coopérative. En 2020, le plan de formation des conseiller.ères sera centré sur l'accompagnement économique individuel et collectif (RA p. 30)
- Diversification de la palette d'accompagnement par le développement de l'accompagnement collectif et des filières économiques. L'accompagnement s'appuie également sur la force du collectif à travers la mise en place d'ateliers thématiques en fonction des besoins des membres (fixer son prix, démarcher un client, communiquer sur les réseaux sociaux...) ou via l'organisation de rencontres de membres d'un même secteur ou domaine d'activité afin de faciliter les partages de besoins, de connaissances, de pratiques et d'engager la construction de solutions communes. (RA p. 30)

— Le service juridique de Smart a dispensé aux sociétaires plus de 2000 consultations sur l'année 2019, pour plus de 1800 sociétaires, ainsi que plus de 120 personnes formées en droit du travail, mobilité internationale et droit d'auteur (RA p. 32)

— 47 % du chiffre d'affaires 2019 des membres ont été reversés sous forme de salaire et de charges patronales (Sécurité Sociale, Assurances et Fonds de garantie des intérimaires), permettant l'accès des membres au meilleur niveau de protection sociale (RA p. 15)

— Les élections sociales prévues en 2020 en France comme en Belgique ont activé un travail de construction du dialogue social coopératif. S'appuyant sur les cadres légaux relatifs à la représentation du personnel, ce processus vise à permettre une représentation de l'ensemble des travailleur-euses de Smart dans toute leur diversité, notamment en associant les membres non pris en compte par le dispositif réglementaire (celles et ceux dont les contrats sont discontinus). La représentation la plus large et complète possible permettra d'améliorer de manière adaptée aux conditions de travail de chacun-e (égalité professionnelle, handicap, formation, carrière, compétences, risques psychosociaux...). L'enjeu est aussi de faire évoluer le dialogue social en le teintant de nos spécificités en tant que coopérative et qu'entreprise partagée. (RA p. 46)

Favoriser la reconnaissance de notre utilité sociale et économique

— Un engagement dans le mouvement coopératif: Smart anime le mouvement Platform Coop en partenariat avec SAW-B et Febecoop, et est active dans le cadre de ses memberships à CECOP-CICOPA Europe (la confédération européenne des coopératives industrielles et de services) et à l'ACI (Alliance coopérative internationale). Smart soutient des initiatives dont nous partageons la vision et les valeurs: investissement dans NewB, une coopérative belge qui travaille à la construction d'une banque éthique et durable, Urbike, une coopérative de cyclo-logistique et Médor, un magazine d'investigation. Elle co-organise une rencontre sur l'impact de l'économie sociale dans le cadre des Jours fous de l'économie sociale à Bruxelles. (RA p. 49)

— Smart a rédigé et diffusé un memorandum politique en vue des élections du mois de mai 2019, centré sur quatre dimensions clés: l'Europe, la démocratie, la protection sociale et l'entreprise partagée comme modèle de production (RA p. 87)

— Poursuite du travail d'Éducation permanente de la coopérative, axé notamment sur la notion de coopération au travail: 18 publications en 2019 (dont une étude importante consacrée à la question des espaces partagés: « Espaces partagés, du travail à la fête »), 5 rencontres autour du cahier « Musicien.ne: quelques réalités du métier », publié fin 2018 (RA p. 48)

— Une école de la coopération se construit au sein de Smart aux côtés de partenaires. Car le projet politique de Smart, c'est aussi un projet éducatif: aider des professionnel·les partout en Europe à forger leurs propres facultés d'émancipation. L'école porte une volonté de transformation sociale, au-delà des services proposés stricto sensu par l'entreprise. L'école de la coopération passe par les apprentissages (notamment des différents rôles coopératifs), des recherches individuelles et collectives et l'éducation populaire/permanente. Les premières étapes consistent à mettre en musique les propositions qui existent déjà au sein de Smart (formation, publications, espaces collectifs...) (RA p. 47)

— Poursuite de l'accueil en résidence de recherche et de développement du théoricien de l'économie collaborative Michel Bauwens depuis novembre 2017 (RA p. 89)

— Participation soutenue de la coopérative à de multiples initiatives, échanges et événements portant sur des sujets relatifs à l'économie sociale et solidaire, à l'économie collaborative, au monde coopératif, aux nouvelles formes d'emploi et d'entrepreneuriat,

aux travailleurs de plateforme, aux tiers-lieux, etc. (RA p. 87)

— En 2019, Smart a organisé ou pris part à des dizaines de colloques, séminaires, débats, conférences, campagnes et groupes de réflexion consacrés au futur du travail, à la défense de la protection sociale en Europe, à l'expansion de l'économie sociale et à la constitution de Communs et de biens collectifs (RA p. 87)

— Pour la globalité de sa démarche participative, Smart a reçu un « Future Work Award » en février 2019 décerné par la RSA (The Royal Society for the encouragement of Arts, Manufactures and Commerce)

— Présence régulière de Smart dans la presse et sur les réseaux sociaux afin de mieux faire connaître son action (RA p. 88)

— La consolidation d'un solide réseau de partenariats avec les sphères académique, économique, culturelle et politique. Ces partenaires, de portées locale, nationale ou internationale, partagent et portent avec Smart des objectifs communs, et recherchent des complémentarités

— Les coopératives Coopaname, Oxalis et Smart organisent chaque année la Bigre Rencontre à Sète, près de Montpellier. L'objectif : stimuler l'esprit coopératif, créer des espaces de formation et d'échanges, observer les bonnes pratiques d'autres structures, déclencher de nouvelles coopérations (RA p. 47)

Favoriser l'épanouissement personnel et le choix d'un environnement de travail optimal

— Un design de services Smart pour répondre au mieux aux besoins et à la diversité des acteurs économiques de la coopérative : passer d'un service pour tous à un service pour chacun (RA p. 9)

— La mutualisation d'espaces de travail : poursuite du travail de développement du réseau de tiers-lieux : plus de 8700 m2 d'espaces partagés en Belgique, qui sont au service de la communauté. La coopérative est également impliquée dans le réseau European Creative Hubs qui vise à renforcer l'impact créatif, économique et social des hubs en Europe. (RA p. 37 ; voir aussi la publication «Espaces partagés, du travail à la fête »).

— Un programme de formations assez conséquent a permis à 595 personnes d'être formées en 2019, au fil de 60 formations. Cela représente un total de 430 heures. Ces formations étaient prioritairement assurées par des formateurs-sociétaires (RA p. 31)

— Poursuite des activités participatives de SIP (Smart in Progress), qui ont déjà mobilisé plus de 4000 personnes et permettent à chacun de participer à la réflexion sur les évolutions de la coopérative. Au-delà du maintien de cette dynamique forte, un des défis est d'exercer cette démarche participative sur des zones géographiques plus étendues. En 2019, la démarche s'est également décentralisée. Chaque bureau a été invité à travailler sur une thématique déterminée. (RA p. 44)

— Le comité d'éthique est une instance consultative constituée à l'échelle du groupe Smart. Il veille à la cohérence entre les pratiques de la coopérative et les valeurs qu'elle affiche. Le Comité d'éthique a finalisé son mode de fonctionnement. Il s'est réuni cinq fois, a démarré l'année par un séminaire les 14 et 15 février 2019, et a examiné les premières demandes qui lui sont parvenues. Le Comité a été partiellement renouvelé, s'est étoffé et ouvert à des sociétaires français. Il est constitué de dix membres : cinq sociétaires tirés au sort, deux expertes accompagnantes, trois salariées de l'équipe mutualisée. Le Comité se réunit environ une fois par mois et a émis ses premières recommandations en 2020. (RA p. 46)

La création de droits spécifiques à un modèle collectif

- Soutien à la campagne TAM TAM qui a fédéré des acteurs de la société civile pour dénoncer les méfaits des politiques d'austérité. (RA p.87)
- Collaboration avec le Centre de recherches interdisciplinaires Démocratie, Institutions, Subjectivité de l'UCLouvain sur une recherche portant sur les transformations en cours chez Smart, en mêlant approches sociologiques et juridiques. Elle a donné lieu en 2018 à la rédaction du rapport « Pratiques et organisation du travail démocratique chez Smart » dont on peut lire la synthèse sur www.smart.coop. En 2019, Smart a signé une nouvelle convention de recherches avec le CESEP et l'UCLouvain. L'objectif principal de cette seconde phase de l'enquête est de soutenir les apprentissages collectifs, suite au rapport remis en 2018. En lien direct avec des projets stratégiques internes, les chercheurs soutiennent aujourd'hui la réflexion et la mise en œuvre de l'école de la coopération, de la participation des conseiller-ères à la définition de leur travail, du dialogue social coopératif, du redesign des services, de la convergence avec d'autres organisations soucieuses de répondre démocratiquement aux transformations contemporaines du monde du travail. (RA p. 89).

La mutualisation des moyens et des risques

- Outre un service interne de prévention, chargé de veiller pour le compte de la coopérative à la mise en œuvre des obligations en matière de bien-être, Smart s'est adjoint également un service externe (le CESI) qui a pour mission plus particulière d'assister le conseiller en prévention interne dans la dynamisation de la politique de bien-être au travail, mais également de procéder à la surveillance de santé des travailleurs (permanents comme intermittents). Le service a réalisé en 2019 une analyse des dix métiers les plus risqués, en interviewant les sociétaires, pour mieux connaître leurs réalités. Ceci a abouti à la création de trente fiches métier d'information et de prévention.
- En 2019, 96 visites médicales ont été enregistrées, contre 65 en 2018.
- Le nombre d'accidents du travail a baissé en 2019 : de 38 en 2018, il est passé à 29 en 2019 (RA p. 34). Ces accidents du travail ont occasionné 1020 jours d'incapacité de travail.
- Les accidents, les litiges, les dégâts matériels peuvent avoir de graves conséquences financières pour la coopérative et les activités des sociétaires. Smart dispose donc d'outils assurantiels mutualisés très complets. Leur coût individuel pour chaque activité demeure mesuré par rapport au niveau de protection assuré. L'ensemble des utilisateurs bénéficient d'une assurance « responsabilité civile », couvrant les dommages causés à des tiers, qu'ils soient corporels ou matériels. Des outils complémentaires sont mis en place selon les besoins pour la couverture du matériel utilisé par les sociétaires et acquis par la coopérative, ou pour certaines activités spécifiques. Les partenaires de Smart sont MS Amlin pour la Belgique et Albingia, la Macif et AXA pour la France. Par ailleurs, la couverture assurantielle et la sécurité des travailleurs sont une priorité pour l'entreprise partagée, aussi les risques personnels bénéficient-ils d'une couverture forte. En Belgique, ce dispositif est mis en place conformément aux obligations légales, avec des options souscrites de manière volontaire. En partenariat avec Allianz, il permet de couvrir : les accidents du travail et sur le chemin du travail, les accidents survenus les jours où le sociétaire n'est pas couvert par un contrat Smart (jusqu'à un an après son dernier contrat) : assurance dite « vie privée », les accidents survenus lors des missions professionnelles à l'étranger : « Smart business mobility ». Smart fait progresser continuellement son dispositif d'assurance, notamment, pour 2020, en couvrant les risques informatiques (y compris les risques de pertes de données. En 2019, 44 sinistres

ont ainsi pu être couverts pour un montant de 80.934 €. (RA, p. 36)

— La récupération mutualisée des créances des clients de nos sociétaires a généré, en Belgique uniquement, l'envoi automatique de 40.895 rappels de facture en 2019 (pour 195.313 factures envoyées) pour un encours de créance moyen de 8,3 millions d'euros (RA p. 35)

— De nouvelles fonctionnalités permettant aux porteurs de projet d'allouer les revenus générés par son Activité à de l'investissement en matériel ont été mises en place en 2018, notamment grâce à un partage de risque avec la coopérative sous forme de financement mutualisé. En 2019, cela représente 264.333 € à l'appui de 74 activités (RA p. 33)

— En 2019, nous avons couvert sur nos fonds propres 110.574 € liés à des faillites des clients de nos membres. Un chiffre aux conséquences tout à fait absorbables pour la coopérative, mais une aubaine non négligeable pour chaque bénéficiaire concerné.